

愛知芸術文化センター愛知県図書館指定管理者運営モニタリング結果（2020年度）

1 施設の概要

施設名	愛知芸術文化センター愛知県図書館				
所在地	名古屋市中区三の丸一丁目9番3号				
設置根拠	愛知芸術文化センター条例（平成3（1991）年 供用開始）				
設置目的	芸術文化の振興及び普及を図るため				
施設概要	敷地面積	10,120 m ²			
	主な建物	鉄骨鉄筋コンクリート造、地上5階地下2階建			
	駐車場	23台			
	開館時間	火曜日～金曜日：10時～20時 土曜日・日曜日：10時～18時			
	休館日	月曜日・毎月第2木曜日（その日が祝日のときは翌日） 年末年始（12月28日～1月4日）、館内整理のための休館（2月末ごろ約15日間）			

2 指定管理概要

指定管理者名	愛知県ビルメンテナンス協同組合				
指定期間	第2期：2018年4月1日から2023年3月31日まで（第1期から継続） ※第1期：2013年4月1日から2018年3月31日まで				
指定管理者選定時の主な提案内容とその実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・2013年4月に設置したコピー機の更新及び1台増設 ・複写サービスのカラー対応機種を増台（2013年4月から引き続き実施） ・複写サービスのカラー料金の値下げ（2013年4月から引き続き実施） ・エコキャップ運動への参加（2013年4月から引き続き実施） ・喫茶コーナーを設置し軽食販売を実施 ・喫茶コーナー前に自動販売機を設置 ・利用者アンケートを年2回実施（2017年度までは年1回実施） 				

3 利用状況

（単位：台）

区分	2020年度		2019年度		増減 （①－②）
	計画値	実績値(①)	計画値	実績値(②)	
駐車台数	—	36,195	—	40,685	△4,490

※計画値とは、指定管理者を選定する際に提出された計画値を指します。

4 収支状況

（単位：千円）

区分	2020年度		2019年度		増減 （①－②）
	計画値	実績値(①)	計画値	実績値(②)	
収入計	130,136	128,233	128,354	127,843	390
利用料金収入	4,500	2,597	4,500	3,989	△1,392
指定管理料	125,636	125,636	123,854	123,854	1,782
その他	0	0	0	0	0
支出	130,136	122,184	128,354	123,756	△1,572
収支差	0	6,049	0	4,087	1,962

5 モニタリング結果

(1) 総合評価

評価	評価内容
A	第1期指定管理業務で得た経験をもとに、第2期に入ってから総じて期待どおりの水準を維持している。特に、施設の適正な管理、サービスの維持・向上においては、多くの項目で県の期待を上回る水準の管理運営がなされた。4月、5月については、新型コロナウイルス感染症防止対策のため、臨時休館することとなったが、再開にあたっては、図書館職員等と連携を密にし、感染防止対策を行い、円滑な運営に努めた。

(2) 区分ごとの評価

区分名称	評価	評価内容
基本項目	A	利用者の平等な利用の確保、関係法令の遵守、必要な資格の取得など、県が求める水準で運営を行っている。
施設の適正な管理	A+	施設の適正な管理に向けて、施設の維持補修や愛知県図書館との連携を積極的に図るなど、県の求める水準を上回る水準で運営を行っている。
サービスの維持・向上	A+	サービスの維持・向上に向けて、利用者に対する丁寧な対応や苦情・意見に対する迅速かつ適確な対処など、県の求める水準を上回る水準で運営を行っている。
運営等の安定性	A	環境への配慮を行い、収支状況、人員配置、財務状況なども適正であるなど、県が求める水準で運営を行っている。

【評価の基準】

S 県の求める水準を大幅に上回る A+ 県の求める水準を上回る A 県の求める水準（業務仕様書の水準）
B 県の求める水準に対して一部不十分 C 県の求める水準に対して不十分

(3) 今後の対応等

- 引き続き、指定管理者と協力して施設の適切な維持管理に努める。

6 利用者からの反応

- 来館者アンケート概要
回数：2回
方法：来館者へのアンケート用紙の配布
回収率：1回目(9月)60.4%、2回目(3月)54.7%
<内容>
① 照明の明るさ 明るい、普通を合せると1回目90%、2回目90%で概ね良好
② 清掃 きれい、普通を合せると1回目98%、2回目99%で概ね良好
③ 空調 良い、普通を合せると1回目98%、2回目98%で概ね良好
④ 警備員に関すること 良い、普通を合せると1回目98%、2回目98%で概ね良好
⑤ 電話交換手の対応に関すること 電話を掛けた事のある回答者のうち
良い、普通を合せると1回目97%、2回目93%で概ね良好
⑥ 館内放送に関すること 良い、普通を合せると1回目94%、2回目92%で概ね良好
⑦ コピー機の関すること 使用した事のある回答者のうち
使いやすい、普通を合せると1回目89%、2回目94%で概ね良好
⑧ 喫茶コーナーに関すること 利用したことがある1回目35%、2回目31%であった
⑨ 施設の総合的な満足度 満足、概ね満足を合わせると1回目78%、2回目90%であった。

○ 苦情及びその対応の状況

件数：6件

<主な内容>

- ① 4階OAコーナーでパソコンを利用しないのに、席を占有している学生に対しての苦情。
- ② 3階コピー機の間隔が狭い（新型コロナウイルス感染症防止の観点で）との指摘。
- ③ 5階飲食コーナーの丸テーブル上の「土日祝の利用は飲食の利用者に限る」旨のサインスタンドが固定されているので、弁当を広げることができないとの苦情。
- ④ 5階飲食コーナーの臭いが気になる。床も汚れ、椅子の脚が上向きに置いてあり汚い印象との苦情。
- ⑤ 1階の男子トイレの窓があり、外から見られてしまうのではとの指摘。
- ⑥ 電話を図書館に掛けた利用者から、保留のまま20分程待っていたが、繋がることなく切断されたとの苦情。

<対応状況>

- ① スマホの利用がOA機器と同じ扱いのため対応に苦慮。今回は、1人の学生に一般席への移動をお願いして対応した。
- ② コピー機との距離を測定したら180cmであり、背中合わせでの利用なので、様子を見る事とした。
- ③ 設置位置を隅にずらした。（サインスタンドの効力で学生の勉強利用はなくなっていた）
- ④ 床の汚れは、清掃スタッフで対応。椅子をロビーの西奥に移動した。
- ⑤ ガラスが半ミラーになっていて外からは見えないので支障はない。
- ⑥ 現状のシステムであれば生じる事であったので、システムの方法を工夫して、同様の事態が生じない対策をした。

7 その他

- 施設利用に当たって事故が発生した項目
特になし
- 指定管理者から運営上の課題とされた項目
特になし
- 監査等で指摘を受けた項目
特になし

○ 問い合わせ先

県民文化局文化部文化芸術課振興第一グループ
電話：052-954-6183（ダイヤルイン）
ファクシミリ：052-972-6075
メールアドレス：bunka@pref.aichi.lg.jp